

Regroupement provincial  
des comités des **usagers**  
Santé et services sociaux



---

## Rapport d'activités 2020-2021

Comité de résidents

Centre d'hébergement Cooke

---

## 1 – Identification

### Comité de résidents du centre d'hébergement Cooke

Comité des usagers de Trois-Rivières

#### Coordonnées

Adresse postale du comité :

3450, rue Ste-Marguerite, Trois-Rivières, Qc, G8Z 1X3

N° de téléphone du comité : (819) 370-2200, poste 51210

Courriel du comité : [comitederesidentscooke@hotmail.com](mailto:comitederesidentscooke@hotmail.com)

## 2 – Mot du président

### En cette année exceptionnelle 2020-2021

Le comité tient à exprimer sa reconnaissance envers tout le personnel pour les soins et les attentions apportés aux résidents malgré les conditions difficiles de leur travail.

Un grand **MERCI!**

Une année pour laquelle le comité, avec la distanciation, a été difficile de bien participer à l'amélioration des conditions de vie des résidents comme nous le souhaitons. Il nous a été toutefois possible de représenter les résidents et leur répondant en communiquant avec un des responsables de l'installation plusieurs observations et commentaires reçus. Ces commentaires et observations ont été pris en considération par les responsables de l'installation.

Un merci spécial à deux de nos membres qui nous ont quittés cette année après plusieurs années de dévouement, M. Michel Plourde et M. feu Roland Auclair.

Aussi, merci aux résidents et à leurs représentants pour leur participation à l'amélioration de la qualité de vie de tous!

Michel Dallaire  
Président

### 3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée

Les priorités ont porté sur les quatre (4) grandes fonctions qui sont à la base de nos décisions et constituent le fil conducteur de nos actions.

Le mandat que s'est donné le comité est : «L'amélioration tangible des activités qui visent à renseigner, à promouvoir la qualité de vie, à évaluer le degré de satisfaction et à défendre les droits des résidents.

Dans un processus d'amélioration continue de la qualité de vie des résidents, plusieurs observations ont été portées, au cours de la dernière année, à l'attention de la direction de l'installation Cooke.

Le comité s'est démarqué par la distribution de matériel informatif et promotionnel, ce qui a contribué à renseigner adéquatement, et en temps opportun, les résidents et leurs proches.

En raison de la pandémie, plusieurs activités pour développer une expertise auprès des résidents ont été annulées.

### 4 – Composition et portrait des membres

No	Prénom	Nom	Usager (préciser)	Autre	Rôle
1	Michel	Dallaire	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Président
2	Doucet	Jules	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Vice-président
3	Suzanne	Lefebvre	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Secrétaire-trésorière
4	Diane	Bédard	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Membre régulier
5	Lise	Gélinas	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Membre régulier
6	Serge	Brissette	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Membre régulier
7	Lyne	Tardif	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de résidents	Membre régulier
	<input type="checkbox"/> Usager <input checked="" type="checkbox"/> Membre régulier				

## 5 – Coordonnées des membres

<b>Président</b>	Prénom : Michel	Nom : Dallaire
	N° de téléphone : (819) 370-2200, poste 51210	
	Courriel : <a href="mailto:comitederesidentscooke@hotmail.com">comitederesidentscooke@hotmail.com</a>	
	Adresse postale : 3450, rue Ste-Marguerite, Trois-Rivières, Qc, G8Z 1X3	
<b>Responsable du comité des usagers de l'établissement</b>	Prénom : Nancy	Nom : Frappier
	N° de téléphone : 819-372-3133. Poste 32318	
	Courriel : Nancy.Frappier@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 2700, boul. des Forges, Trois-Rivières, G8Z 1V2	
<b>Personne-ressource, si applicable</b>	Prénom : S.O.	Nom :
	N° de téléphone :	
	Courriel :	
	Adresse postale :	

## 6 – Bilan des activités

Le comité a un plan d'action : Oui

### 1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.

- Remise d'un dépliant du comité de résidents et ses coordonnées lors de l'admission d'un nouveau résident. Ce dépliant est inséré dans la pochette d'accueil remise au résident ou à leur famille par la résidence.
- Envoi de lettres de "Bienvenue" aux répondants suite à de nouvelles admissions incluant une feuille de suggestions à déposer dans la boîte prévue à cet effet en face des ascenseurs.
- Participation à l'écriture d'articles dans le petit journal l'Entre-nous.
- Feuille de suggestions avec la boîte de suggestions.(disponibles près de la boîte de suggestions)
- Réaménagement de la mosaïque avec l'ajout d'un nouveau membre.
- Affichage des coordonnées du comité de résidents (plastifiées et détachables) sur le babillard du comité de résidents dans chaque unité ainsi qu'au sous-sol
- Distribution des calendriers 2021 avec les droits des usagers et coordonnées du comité avec l'aide de la récréologie.
- Distribution d'objets promotionnels (tablette bloc-notes) avec un des droits différents sur chaque feuille et les coordonnées du comité et stylos avec numéro de téléphone).
- Envoi de lettres de bons vœux pour 2021 en réitérant notre disponibilité.
- Envoi d'une lettre aux répondants et/ou résidents les assurant de notre disponibilité malgré la pandémie et les informant aussi de la nomination d'une directrice-adjointe Rive-Nord, Mme Annie Laberge, d'une gestionnaire d'établissement pour Cooke, Mme Amélie Poulin ainsi que l'ajout de deux chefs d'unité aux deux déjà en place. Il s'agit de Mme Bétina St-Amand pour

l'unité D1 et A1, Mme Aziza Satour pour le D2 et A2, Mme Roxanne Pothier D3 et Mme Nathalie Morin pour B1 et B2

- Distribution de jetés (doudous avec un droit inscrit) avec l'aide de la récréologie.

**2a. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents.**

- Formation d'un comité pour la participation des résidents à la réalisation du calendrier 2021 avec l'appui de la récréologie.
- Transmission aux responsables des insatisfactions reçues des résidents et/ou des familles aidantes (soit par téléphone, par courriel ou par contact personnel).
- Rencontre mensuelle du comité avec la participation d'un chef d'unité et/ou la gestionnaire de l'installation. (Zoom)
- Réunion mensuelle avec le comité des usagers (CUTR)
- Participation à une rencontre zoom où on nous présente plus en détail le rôle du gestionnaire de l'installation.
- Participation à une rencontre avec les cinq comités centraux de résidents du CUTR et Mme Annie Laberge, directrice adjointe SAPA, hébergement Rive-Nord.

**2b. Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus.**

- Invitation à donner son opinion et à déposer dans la boîte de suggestions lors de l'envoi des vœux de « Bonne année » ou de « Bienvenue! ».
- Envoi d'une feuille de commentaires et/ou de plaintes à déposer dans la boîte de suggestions (face aux ascenseurs du premier étage) combinée à la lettre de promotion « Bienvenue! » du comité de résidents.
- Partage avec les résidents et leurs proches.
- Participer à l'élaboration du sondage annuel avec CIUSSS MCQ

### **3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents.**

- Suivi concernant les insatisfactions des résidents et/ou des familles aidantes auprès de la gestionnaire de l'installation.
- Suivi des dossiers auprès de la gestionnaire de l'installation, concernant le manque de personnel (préposés-es aux bénéficiaires);
- Suivi concernant les insatisfactions des résidents et/ou des familles aidantes (soit par téléphone ou par courriel).
- Représentation des résidents et leurs proches auprès de la gestionnaire de l'installation ou autres personnes en autorité dans la résidence.

## **7 – Tenue des rencontres**

11 réunions régulières

## **8 – Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes**

S.O

## **9 – Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine**

- Rencontrer de façon régulière la gestionnaire responsable de l'hébergement et autres personnes en poste relativement aux différents dossiers;
- Rencontres des cinq comités centraux de résidents du CUTR et un représentant du SAPA, hébergement Rive-Nord;
- Afficher les droits et responsabilités des résidents sur les babillards du comité;
- Afficher les coordonnées du comité de résidents sur les tableaux d'affichages;
- Participer aux conférences, formations et ateliers;
- Élaborer des moyens de créer des liens entre le comité, les résidents et les familles;

- Recevoir les insatisfactions exprimées, les acheminer à la gestionnaire responsable de l'hébergement et en assurer les suivis;
- Envoyer une lettre de « Bienvenue » avec une feuille de suggestions aux répondants afin de les impliquer davantage;
- Participer au sondage du CIUSSS MCQ et autres;
- Poursuivre le projet « calendrier » avec les résidents;
- Faire le suivi au niveau du manque de personnel (préposés-es);
- Faire le suivi au niveau de la buanderie;
- Faire le suivi au niveau de l'hygiène;
- Faire le suivi au niveau du stationnement;
- Faire le suivi au niveau de la charte de vie.

## **10 – Conclusion**

Dans la prochaine année, le comité va continuer à s'intéresser aux droits et tentera d'améliorer la qualité de vie de nos résidents en collaborant avec tous les intervenants de l'établissement dans le respect et la dignité afin de bien représenter les résidents.

Dans sa mission, le comité de résidents cherche à s'améliorer constamment et pour cela, il s'est doté d'un plan d'action qu'il entend respecter selon les événements à venir.

## **11 – Rapport financier**

Rapport financier joint

## **12 – Consolidation budgétaire**

S.O

## **13 – Autoévaluation du comité\***

## **14 – Nombre d'heures de bénévolat\***

Nombre d'heures effectuées par le comité de résidents **520 heures**

## **15 – Autres informations/commentaires\***

## **16 – Signature**

Signature du président :



Date :

2021-03-31